**ПРОЕКТ**

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации

от « » №

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**Специалист по управлению многоквартирными домами**

|  |
| --- |
|  |
| Регистрационный номер |

1. **Общие сведения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Управление многоквартирными домами | | | | | | |  |  | |
| (наименование вида профессиональной деятельности) | | | | | | | | Код | |
| Основная цель вида профессиональной деятельности: | | | | | | | | | |
| Обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания граждан и надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме | | | | | | | | | |
| Группа занятий: | | | | | | | | | |
| 1120 | Руководители учреждений, организаций и предприятий | | | 1439 | Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы | | | | |
| 2142 | Инженер по гражданскому строительству | | | 2432 | Специалист по связям с общественностью | | | | |
| 3112 | Техники по гражданскому строительству | | | 3343 | Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал | | | | |
| 4110 | Офисные служащие общего профиля | | | 4229 | Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы | | | | |
| 4312 | Служащие по обработке статистической, финансовой и страховой информации и ведению расчетов | | |  |  | | | | |
| (код ОКЗ[[1]](#endnote-1)) | (наименование) | | (код ОКЗ) | | | (наименование) | | |  |
| Отнесение к видам экономической деятельности: | | | | | | | | | |
| 70.32 | | Управление недвижимым имуществом | | | | | | | |
| (код ОКВЭД[[2]](#endnote-2)) | | (наименование вида экономической деятельности) | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)** | | | | |
| Обобщенные трудовые функции | | | | Трудовые функции | | |
|  | | | |  | | |
| код | Наименование | | уровень квалификации | Наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| А | Организация документационного сопровождения управления многоквартирными домами | | 5 | Обеспечение ведения и хранения технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирным домом | А/01.5. | 5 |
| Организация работы с документами регистрационного учета | А/02.5. | 5 |
| Организация работы по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг | А/03.5. | 5 |
| B | Обеспечение открытости деятельности по управлению многоквартирными домами | | 5 | Осуществление оперативного информирования о деятельности организации по управлению многоквартирными домами | B/01.5 | 5 |
| Обеспечение коммуникаций с собственниками по вопросам управления многоквартирными домами | B/02.5 | 5 |
| Организация работы по раскрытию информации о деятельности по управлению многоквартирными домами | B/03.5 | 5 |
| C | Организация расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг | | 5 | Осуществление расчетов с поставщиками жилищно-коммунальных услуг | С/01.5 | 5 |
| Осуществление расчетов с потребителями жилищно-коммунальных услуг | С/02.5 | 5 |
| Проведение работы по снижению задолженности потребителей за жилищно-коммунальные услуги | С/03.5 | 5 |
| D | Обеспечение контроля предоставления жилищно-коммунальных услуг | | 5 | Осуществление диспетчерского контроля | D/01.5 | 5 |
| Осуществление контроля технического состояния многоквартирного дома и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества | D/02.5 | 5 |
| Осуществление контроля качества коммунальных услуг | D/03.5 | 5 |
| E | Организация предоставления работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирного дома | | 6 | Организация предоставления работ и услуг по санитарному содержанию, озеленению и благоустройству общего имущества многоквартирных домов | E/01.6 | 6 |
| Организация надлежащего содержания и ремонта инженерных систем многоквартирных домов | E/02.6 | 6 |
| Организация надлежащего содержания и ремонта конструктивных элементов многоквартирных домов | E/03.6 | 6 |
| F | Организация управления многоквартирных домов | | 7 | Проведение анализа эффективности управления многоквартирными домами | F/01.7 | 7 |
| Планирование деятельности по управлению многоквартирными домами | F/02.7 | 7 |
| Управление процессами по реализации планов по управлению многоквартирными домами | F/03.7 | 7 |
| Организация взаимодействия с органами власти | F/04.7 | 7 |

1. **Характеристика обобщенных трудовых функций**

**3.1. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация документационного сопровождения управления многоквартирными домами | Код | А | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Техник по документационному сопровождению  Техник по ведению технической документации |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительная подготовка – программы повышения квалификации не реже одного раза в два года |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 4110 | Офисные служащие общего профиля |
| 3343 | Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал |
| ЕКС[[3]](#endnote-3) | - | Техник |
| Документовед |
| ОКПДТР[[4]](#endnote-4) | 21299 | Делопроизводитель |
| ОКСО[[5]](#endnote-5) | 2.08.02.01 | Строительство и эксплуатация зданий и сооружений |
| 2.08.02.11 | Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обеспечение ведения и хранения технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирным домом | Код | А/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Обеспечение регистрации и учета технической и иной документации, а также документов свидетельствующих об исполнении требований законодательства к деятельности по управлению, содержанию и ремонту многоквартирных домов и условий договоров, в службе документационного обеспечения управления организации |
| Организация хранения технической и иной документации, а также документов свидетельствующих об исполнении требований законодательства к деятельности по управлению, содержанию и ремонту многоквартирных домов и условий договоров, в системе делопроизводства организации |
| Контроль наличия в структурных подразделениях организации технической и иной документации по каждому многоквартирному дому, находящегося в управлении организации, а также документов свидетельствующих об исполнении требований законодательства к деятельности по управлению, содержанию и ремонту многоквартирных домов и условий договоров |
| Проведение проверок соблюдения правил оформления документов, свидетельствующих об исполнении обязательств управляющей организации, создаваемых в организации на основании требований законодательства и условий договоров |
| Контроль выполнение процедур ведения и актуализации технической и иной документации специалистами структурных подразделений организации |
| Осуществление мероприятий по восстановлению технической и иной документации |
| Обеспечение контроля внесения данных технической и иной документации в программы и базы данных в определенном организацией порядке |
| Обеспечение контроля соответствия данных информационных систем технической документации |
| Проведение анализа действующей системы учета и хранения технической и иной документации организации для определения задач по ее совершенствованию |
| Осуществление процедур передачи технической и иной документации при изменении способа управления многоквартирным домом или смене управляющей организации в установленном порядке |
| Оформление акта приемки-передачи технической и иной документации на многоквартирный дом |
| Организация работы комиссии по экспертизе ценности документов организации |
| Организация подготовки документов для уничтожения и архивного хранения |
| Необходимые умения | Составлять перечень технической и иной документации на многоквартирный дом |
| Контролировать комплектность технической документации по каждому многоквартирному дому |
| Оформлять и регистрировать документы, свидетельствующие об исполнении обязательств управляющей организации в соответствии с требованиями законодательства и условий договоров |
| Использовать современные технологии учета и хранения технической и иной документации |
| Использовать современные технологии учета и хранения документации |
| Составлять номенклатуру дел управляющей организации |
| Оформлять дела для хранения в управляющей организации технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирным домом |
| Документировать факты утери (отсутствия) технической и иной, связанной с многоквартирным домом документации |
| Восстанавливать утраченную (отсутствующую) техническую и иную документацию на многоквартирные дома |
| Оформлять документы при приеме-передаче технической и иной документации на многоквартирный дом |
| Использовать организационные и технические средства для перевода в электронный вид документов и документированной информации организации |
| Работать в системе электронного документооборота организации |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие учет, ведение, актуализацию, хранение, процедуры приема-передачи технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирным домом |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие требования к оформлению технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирным домом |
| Состав документов, относящейся к технической и иной, связанной с многоквартирным домом документации |
| Состав документов, свидетельствующих об исполнении требований законодательства к деятельности по управлению, содержанию и ремонту многоквартирных домов и условий договоров |
| Состав технических и связанных с управлением многоквартирным домом документов, находящихся в ведении типовых структурных подразделений управляющей организации |
| Методические документы и национальные стандарты в области работы с документацией и информацией в организации |
| Перспективы развития деятельности по управлению многоквартирными домами |
| Порядок обращения с нормативной, нормативно-технической и иной документацией по многоквартирному дому |
| Правила оформления реквизитов деловых документов |
| Технологии работы с документами организации |
| Функциональные особенности различных систем электронного документооборота, используемых в сфере документационного обеспечения управления |
| Требования законодательства по организации учета, хранения и передачи технической и иной документации на многоквартирный дом |
| Методические документы и национальные стандарты в области работы с документацией и информацией в организации |
| Правила приема-передачи технической и иной документации многоквартирных домов |
| Организация хранения документации в организации |
| Требования к оформлению документов на хранение в организации |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Порядок и содержание процедур по работе с документами в организации |
| Другие характеристики |  |

**3.1.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы с документами регистрационного учета | Код | А/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Сбор, обработка и обновление необходимой информации по каждому собственнику и нанимателю помещений в многоквартирном доме, а также по лицам, использующим общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров |
| Внесение регистрационных данных о собственниках и нанимателях в программы и базы данных в определенном организацией порядке |
| Обеспечение хранения данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме, а также о лицах, использующих общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров, в электронном виде и (или) на бумажных носителях |
| Работа с документами регистрационного учета |
| Организация приема граждан по вопросам регистрационного учета |
| Осуществление приема-передачи документов в органы внутренних дел |
| Необходимые умения | Использовать наиболее эффективные формы сбора информации о собственниках и пользователях помещений в многоквартирном доме |
| Проводить индивидуальные опросы собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме |
| Обобщать и систематизировать информацию о собственниках и пользователях помещений в многоквартирном доме |
| Вести картотеку сведений о собственниках и нанимателях |
| Документировать процедуры приема-передачи документов |
| Вести прием граждан по вопросам регистрационного учета |
| Пользоваться базами данных для сбора, актуализации и хранения информации о собственниках и нанимателях |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Основы миграционного законодательства |
| Требования законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных |
| Основы конфликтологии |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Этика делового общения |
| Другие характеристики |  |

**3.1.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг | Код | А/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Рассмотрение жалоб и предложений по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг |
| Организация комиссионных обследований общего имущества по жалобам и предложениям собственников многоквартирных домов |
| Привлечение специализированных организаций для получения экспертных заключений |
| Организация проведения мероприятий по результатам рассмотрения жалоб и предложений по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг и результатов комиссионного обследования общего имущества многоквартирных домов и экспертных заключений |
| Контроль исполнения мероприятий по жалобам и предложениям по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг |
| Внесение информации в части работы по жалобам и обращениям пользователей в программы и базы данных в определенном организацией порядке |
| Информирование потребителей о результатах рассмотрения обращений по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг |
| Необходимые умения | Работать в системе электронного документооборота |
| Оформлять все виды организационно-распорядительской документации |
| Определять необходимые мероприятия для рассмотрения типовых жалоб и предложений пользователей жилых помещений по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг |
| Определять порядок рассмотрения обращений в зависимости от формы и вида обращения |
| Составлять план мероприятий по контролю исполнения документов по обращениям потребителей с использованием возможностей программных продуктов, используемых организацией |
| Составлять сводки об исполнении поставленных на контроль обращений и классификаторы причин неисполнения обращений пользователей жилых помещений |
| Организовывать проведение комиссионных проверок |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, информационные системы общего пользования для осуществления коммуникаций в организации, с заявителями и внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации, с заявителями и внешними организациями |
| Современные стандарты делопроизводства |
| Методические документы и национальные стандарты в области работы с документацией и информацией в организации |
| Систему документационного обеспечения управления органов государственной власти и организаций |
| Требования к качеству коммунальных услуг |
| Установленный порядок планирования деятельности по содержанию многоквартирного дома |
| Технологии проведения комиссионного обследования многоквартирного дома и качества коммунальных услуг на основании обращений граждан |
| Нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства по обращениям, заявлениям и жалобам граждан в организациях |
| Современные формы коммуникаций с пользователями многоквартирных домов |
| Правила оформления и применения электронной цифровой подписи |
| Другие характеристики |  |

**3.2. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обеспечение открытости деятельности по управлению многоквартирными домами | Код | В | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист по связям с общественностью  Специалист по работе с собственниками жилья  Специалист контактного центра  Специалист технической поддержки  Специалист по раскрытию информации |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или  Высшее образование - бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | При среднем профессиональном образовании - не менее двух лет в области управления многоквартирными домами |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительная подготовка – программы повышения квалификации не реже чем один раз в два года |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 2432 | Специалист по связям с общественностью |
| 4229 | Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы |
| ЕКС[[6]](#endnote-6) | - | Техник |
| Специалист по связям с общественностью |
| ОКПДТР[[7]](#endnote-7) | 26927 | Техник |
| ОКСО[[8]](#endnote-8) | 2.08.02.01 | Строительство и эксплуатация зданий и сооружений |
| 2.08.02.11 | Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома |
| 2.08.04.01 | Строительство |
| 5.38.04.10 | Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обеспечение оперативного информирования о деятельности по управлению многоквартирными домами | Код | В/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Обработка входящих контактов пользователей жилых помещений многоквартирных домов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания |
| Анализ входящих контактов и обеспечение коммуникаций заявителей со специалистами организации |
| Оперативное предоставление актуальной информации по запросам пользователей жилых помещений многоквартирных домов по удаленным каналам коммуникации |
| Проведение систематизации анализа входящих контактов и подготовка отчетности руководству организации |
| Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке |
| Проведение опросов пользователей жилых помещений многоквартирных домов для выявления мнений о качестве управления многоквартирными домами |
| Необходимые умения | Использовать наиболее эффективные формы сбора информации о собственниках и пользователях помещений в многоквартирном доме |
| Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет осуществления коммуникаций с пользователями многоквартирных домов |
| Предоставлять заявителям актуальную информацию общего характера о деятельности по управлению многоквартирным домом |
| Использовать техники активного слушания и ведения диалога |
| Вносить информацию в программы и базы данных организации |
| Формировать письменные ответы на запросы пользователей |
| Эффективно взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач |
| Управлять конфликтными ситуациями в процессе делового общения |
| Проводить индивидуальные опросы собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме |
| Обобщать и систематизировать информацию о запросах пользователей помещений в многоквартирном доме |
| Пользоваться программными продуктами для сбора, актуализации и хранения информации |
| Необходимые знания | Внутренние стандарты и методические документы в сфере коммуникации с пользователями жилых помещений многоквартирных домов, установленные в организации |
| Нормативные правовые акты жилищного законодательства в области управления, содержания и ремонта многоквартирных домов |
| Требования законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных |
| Основы конфликтологии |
| Основы документоведения |
| Этика делового общения и речевого этикета |
| Основы психологии |
| Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций с пользователями жилых помещений многоквартирных домов |
| Другие характеристики |  |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обеспечение коммуникаций с собственниками по вопросам управления многоквартирными домами | Код | В/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Осуществление учета сведений о составе органов самоуправления многоквартирных домов и иных инициативных собственников и нанимателей, общественная деятельность которых направлена на сохранность многоквартирных домов, повышение безопасности и комфортности проживания |
| Осуществление ведения, учета и оперативного хранения технической и иной документации, связанной с многоквартирным домом в части работы с собственниками многоквартирных домов |
| Внесение информации в части работы с собственниками многоквартирного дома в программы и базы данных в определенном организацией порядке |
| Проведение приема представителей органов самоуправления многоквартирных домов, собственников по вопросам содержания и ремонта многоквартирного дома |
| Подготовка проекта плана работы с органами самоуправления, инициативными собственниками и нанимателями многоквартирных домов, общественная деятельность которых направлена на сохранность многоквартирных домов, повышение безопасности и комфортности проживания |
| Координация подготовки проектов документов, предложений для собственников по вопросам повышения уровня безопасности и комфортности проживания, энергосбережения и энергоэффективности, сохранности, эффективного использования общего имущества многоквартирного дома |
| Согласование с ответственными представителями собственников проектов договоров, планов работ и других документов, связанных с управлением многоквартирным домом, для рассмотрения общим собранием |
| Организация рассмотрения вопросов по управлению многоквартирным домом на общих собраниях |
| Осуществление сбора информации об исполнении планов по содержанию и ремонту общего имущества, других вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом |
| Предоставление собственникам помещений в многоквартирном доме информации об исполнении обязательств по управлению многоквартирным домом |
| Обеспечение доступа ответственных представителей собственников помещений в многоквартирном доме к документам по управлению многоквартирным домом и использованию общего имущества арендаторами |
| Содействие в организации и проведении органами государственной власти и местного самоуправления мероприятий, направленных на выявление инициативных собственников и развитие самоуправления в многоквартирном доме |
| Проведение совместной работы с ответственными представителями собственников по профилактике нарушений правил пользования жилыми помещениями, общим имуществом, безопасности проживания |
| Необходимые умения | Обеспечивать коммуникации с пользователями жилых помещений в многоквартирном доме и внешними организациями при обсуждении и согласовании документов и вопросов, касающихся управления, содержания и ремонта многоквартирного дома |
| Выбирать оптимальные формы коммуникаций с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме при организации и проведении общих собраний, обеспечении доступа ответственных представителей собственников к документам по управлению многоквартирным домом |
| Организовывать прием представителей собственников в помещении организации |
| Работать с большим массивом информационных данных |
| Вести документацию, связанную с управлением многоквартирным домом и обеспечивать ее оперативное хранение в соответствии со стандартами делопроизводства |
| Готовить проекты писем по обращениям собственников и нанимателей многоквартирного дома |
| Документировать исполнения требований жилищного законодательства и условий договоров в части коммуникаций с собственниками многоквартирных домов |
| Эффективно взаимодействовать с коллегами при сборе и обобщении информации для собственников многоквартирных домов |
| Составлять реестры собственников для проведения общих собраний |
| Составлять сообщения о проведении общего собрания и результатов общих собраний |
| Информировать о проведении собрания и результатах рассмотрении вопросов на общем собрании |
| Обеспечивать установленный порядок рассмотрения вопросов повестки дня на общем собрании |
| Составлять протоколы общих собраний |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для проведения общих собраний и осуществления коммуникаций с собственниками многоквартирных домов |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для проведения общих собраний и осуществления коммуникаций с собственниками многоквартирных домов |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие правила пользования жилыми помещениями, общим имуществом, вопросы безопасности проживания |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие участие представителей собственников в управлении многоквартирными домами |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие организацию, проведение, подведение итогов и документирование и хранение решений общих собраний |
| Стандарты делопроизводства в организациях |
| Правила деловой переписки и письменного этикета |
| Методы взаимодействия управляющей организации собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме |
| Механизмы согласования интересов и позиций заинтересованных сторон в процессе управления многоквартирным домом |
| Законодательство Российской Федерации и положения локальных нормативных актов о персональных данных |
| Основы психологии |
| Основы конфликтологии |
| Правила делового общения и речевого этикета |
|  |
|  |
| Другие характеристики |  |

**3.2.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Проведение работы по раскрытию информации о деятельности по управлению многоквартирными домами | Код | В/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Организация сбора данных от структурных подразделений организации для раскрытия информации о деятельности организации |
| Проведение обобщения и анализа сводной информации для раскрытия информации о деятельности организации |
| Проверка достоверности сведений информационных систем организации |
| Проверка соответствия полученных сведений данным технической и иной документации |
| Согласование сведений о деятельности организации, подлежащих размещению в рамках требования законодательства о раскрытии информации, с руководством организации |
| Размещение сведений о деятельности организации, подлежащих размещению в рамках требования законодательства о раскрытии информации, в установленных законодательством информационных ресурсах |
| Подготовка сведений о деятельности организации, подлежащих размещению в рамках требования законодательства о раскрытии информации, для размещения на специальных информационных носителях информации в жилищном фонде и в организации |
| Организация размещения сведений о деятельности организации, подлежащих размещению в рамках требования законодательства о раскрытии информации, на специальных информационных носителях информации в жилищном фонде и в организации |
| Организация хранения сведений о деятельности организации, подлежащих размещению в рамках требования законодательства о раскрытии информации, размещаемых на специальных информационных носителях информации в жилищном фонде и в организации |
| Необходимые умения | Работать с большим массивом информационных данных |
| Работать в системе электронного документооборота организации |
| Документировать исполнения требований жилищного законодательства и условий договоров в части коммуникаций с собственниками многоквартирных домов |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами |
| Методические документы и национальные стандарты в области работы с документацией и информацией в организации |
| Перспективы развития деятельности по управлению многоквартирными домами |
| Порядок обращения с нормативной, нормативно-технической и иной документацией по многоквартирному дому |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Другие характеристики |  |

**3.3. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация расчетов за жилищно-коммунальные услуги | Код | С | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист по расчетам |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или  Высшее образование - бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | При среднем профессиональном образовании - не менее двух лет в области управления многоквартирными домами |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительная подготовка – программы повышения квалификации не реже чем один раз в три года |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 4312 | Служащие по обработке статистической, финансовой и страховой информации и ведению расчетов |
| ЕКС[[9]](#endnote-9) | - | Техник |
| ОКПДТР[[10]](#endnote-10) | 27075 | Техник по учету |
| ОКСО[[11]](#endnote-11) | 2.08.02.01 | Строительство и эксплуатация зданий и сооружений |
| 2.08.02.11 | Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома |
| 2.08.04.01 | Строительство |
| 5.38.04.10 | Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.3.1. Трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Осуществление расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями | | | | | Код | | С/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | | 5 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | |  | | |  | |
|  | |  | | | | | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | | Анализ финансовой информации и консолидация средств управляющей организации для расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями | | | | | | | | |
| Определение размера периодических платежей за оказанные услуги, выполненные работы и предоставленные коммунальные ресурсы | | | | | | | | |
| Оформление расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями | | | | | | | | |
| Начисление штрафных санкций подрядным и ресурсоснабжающим организация за несвоевременное и некачественное выполнение работ и услуг в многоквартирном доме | | | | | | | | |
| Ведение пообъектного учета расходов на содержание, текущий и капитальный ремонт общего имущества и на оплату коммунальных ресурсов | | | | | | | | |
| Формирование итоговых документов для представления на общем собрании собственников по форме, в объемах и сроках, определенных условиями договора управления | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | | Применять программные средства для оформления и осуществления расчетов за потребленные коммунальные ресурсы, оказанные услуги и выполненные работы в многоквартирном доме | | | | | | | | |
| Вырабатывать варианты решений при предъявлении штрафных санкций во взаимозачетах с подрядными и ресурсоснабжающими организациями, оценивать риски, связанные с их реализацией | | | | | | | | |
| Документировать исполнения требований жилищного законодательства и условий договоров в части расчетов с подрядными и ресусоснабжающими организациями | | | | | | | | |
| Прогнозировать динамику поступления финансовых средств на счета управляющей организации из различных источников | | | | | | | | |
| Оптимизировать финансовые потоки при осуществлении расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | | Необходимые знания по трудовой функции А/03.4 «Обоснование эффективности процессов управления многоквартирным домом» | | | | | | | | |
| Финансовый анализ хозяйственной деятельности | | | | | | | | |
| Основы гражданского законодательства и норм делового оборота | | | | | | | | |
| Основы экономических знаний в сфере управления недвижимостью | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | | - | | | | | | | | |

**3.3.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Осуществление расчетов с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме за жилищно-коммунальные услуги | Код | С/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Внесение данных о собственниках и нанимателях для создания лицевых счетов в программы и базы данных в определенном организацией порядке |
| Организация информирования собственников и нанимателей по вопросам качества, тарифах и стоимости жилищно-коммунальных услуг |
| Начисление обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг каждому владельцу лицевого счета с учетом прав граждан на получение компенсаций |
| Оформление платежных документов и направление их собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме для оплаты |
| Организация консультаций по вопросам начислений за жилищно-коммунальные услуги |
| Корректировка размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, платы за коммунальные услуги в случае их ненадлежащего качества и (или) перерывов, превышающих установленную продолжительность; при изменении тарифов на коммунальные ресурсы; при временном отсутствии потребителя; при изменении размера компенсации или её отмене; по показаниям приборов учета и др. |
| Формирование отчетных данных по итогам месяца о начислении обязательных платежей и взносов и обновление базы данных для следующего расчетного периода |
| Ведение пообъектного учета средств, поступающих от собственников помещений, нанимателей жилых помещений и арендаторов |
| Рассмотрение жалоб и заявлений граждан по вопросам оплаты содержания и ремонта общего имущества и за коммунальные услуги |
| Выдача документов, перечень которых указан в договоре управления, лицам, имеющим на это право |
| Необходимые умения | Анализировать финансовую информацию и контролировать поступление платежей за содержание и ремонт, коммунальные услуги, вводить полученную информацию в базу данных |
| Применять программные средства и информационные технологии при начислении обязательных платежей, взносов и пеней, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг, и для оформления платежных документов |
| Документировать исполнения требований жилищного законодательства и условий договоров в части ведения расчетов с потребителями жилищно-коммунальных услуг |
| Использовать результаты оценки качества выполнения работ, услуг и режимов предоставления коммунальных ресурсов для корректировки размера платы за жилье и коммунальные услуги |
| Выбирать оптимальные формы коммуникаций при рассмотрении заявлений и обращений граждан по вопросам оплаты работ и услуг по содержанию и ремонту и коммунальных услуг |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами |
| Перспективы развития деятельности по управлению многоквартирными домами |
| Порядок обращения с нормативной, нормативно-технической, конструкторской и иной документацией по многоквартирному дому |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Методы хранения и архивирования технической и иной документации |
| Правила приема-передачи технической и иной документации |
| Требования законодательства о защите персональных данных |
| Основы конфликтологии |
| Другие характеристики |  |

**3.3.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Проведение работы по снижению задолженности потребителей | Код | С/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Расширение способов оплаты за жилищно-коммунальные услуги |
| Информирование должников о возможности рассрочки оплаты долга |
| Организация проверок фактического проживания |
| Организация ограничений в предоставлении коммунальных услуг должникам |
| Сбор документов для взыскания в судебном порядке |
| Выявление недостающей информации и информации, требующей проверки |
| Необходимые умения | Пользоваться методами экспертно-аналитической работы |
| Использовать правовые поисковые системы для проведения анализа материалов судебной практики |
| Документировать исполнения требований жилищного законодательства и условий договоров в части ведения работы по снижению задолженности потребителей |
| Обосновывать юридическую позицию обязанности по уплате взносов на капитальный ремонт |
| Контролировать работу по сбору, обработке и анализу информации о качестве предоставляемых услуг по доставке платежных документов |
| Находить приемлемый для организации вариант погашения задолженности при заключении договоров на реструктуризацию долгов и соглашений |
| Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие правила подачи документов в суд |
| Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности организации |
| Основы гражданско-правовых отношений |
| Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность по начислениям за жилищно-коммунальные услуги |
| Основы конфликтологии |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Этика делового общения и правила ведения переговоров |
| Другие характеристики |  |

**3.4. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Обеспечение контроля предоставления жилищно-коммунальных услуг | Код | D | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Диспечер  Специалист по жилому фонду  Техник |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или  Высшее образование - бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | При среднем профессиональном образовании - не менее трех лет в области управления многоквартирными домами  При высшем образовании – не менее одного года в области управления многоквартирными домами |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительная подготовка – программы повышения квалификации не реже чем один раз в два года |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 3112 | Техники по гражданскому строительству |
| ЕКС[[12]](#endnote-12) | - | Главный диспетчер |
| ОКПДТР[[13]](#endnote-13) | 26927 | Техник |
| 20749 | Главный диспетчер (в прочих отраслях) |
| 21629 | Диспетчер |
| ОКСО[[14]](#endnote-14) | 2.08.02.01 | Строительство и эксплуатация зданий и сооружений |
| 2.08.02.11 | Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома |
| 2.08.04.01 | Строительство |
| 5.38.04.10 | Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура |

**3.4.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Осуществление диспетчерского контроля | Код | D/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Контроль сигналов о работе инженерных систем и оборудования, поступающих на панель управления |
| Передача с панели информации в соответствии с алгоритмами функционирования системы диспетчерского контроля и управления |
| Прием и учет заявок о неисправностях инженерных систем и оборудования зданий, поступающих от граждан и организаций |
| Прием и учет заявок о неисправностях инженерных систем и оборудования в жилых помещениях, поступающих от пользователей |
| Внесение информации о неисправностях и аварийных ситуациях и ходе работ по их устранению в программы и базы данных в определенном организацией порядке |
| Ведение технической и иной документации, связанной с осуществлением диспетчерского контроля, |
| Оповещение руководства организации, оперативных и экстренных служб, органов местного самоуправления и исполнительной власти, диспетчерских служб об аварийных и чрезвычайных ситуациях, несчастных случаях, вызов скорой медицинской помощи (при необходимости) |
| Информирование руководства организации, подрядных организаций и аналогичной службы более высокого уровня управления (центральной диспетчерской службы) о результатах анализа и фактах ненадлежащего качества предоставления услуг |
| Выдача заданий персоналу на выполнение работ по устранению неисправностей инженерных систем и оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля |
| Выдача заданий персоналу на выполнение работ по устранению неисправностей инженерных систем и оборудования по заявкам пользователей жилых помещений |
| Обеспечение совместных действий соответствующих организаций и аварийных служб при аварийных ситуациях и/или произошедших несчастных случаях на лифтах или инженерном оборудовании |
| Контроль исполнения заявок, устранения неисправностей и аварийных ситуаций |
| Предоставление оперативной информации и сводок для руководства организации об отключениях инженерного оборудования, ходе проведения аварийных работ в установленном организацией порядке |
| Организация проверки устранения неисправностей и аварийных ситуаций |
| Организация проверки качества выполнения заявок от пользователей жилых помещений |
| Осуществление информирования руководства и заявителей об исполнении заявок и устранении аварийных и чрезвычайных ситуаций |
| Необходимые умения | Использовать оборудование диспетчера и средств оргтехники |
| Работать в автоматизированных системах диспетчерского контроля и управления |
| Документально оформлять прием и исполнение заявок от пользователей жилых помещений и неисправностях лифтов и инженерного оборудования |
| Документировать исполнение требований жилищного законодательства и условий договоров в части работы по диспетчерскому контролю |
| Оперативно передавать и получать информацию по различным каналам связи |
| Использовать программное обеспечение системы диспетчерского контроля |
| Организовывать оповещение и взаимодействие специалистов и аварийных служб по типовым авариям инженерных систем и оборудования, чрезвычайным ситуациям |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Анализировать информацию о приемке, передаче и выполнении заявок на устранение неисправностей лифтов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля |
| Необходимые знания | Назначение и принцип работы автоматизированных систем диспетчерского контроля |
| Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программы и базы данных, программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, по регистрации заявок и аварийных ситуаций, осуществления коммуникаций с собственниками многоквартирных домов |
| Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда |
| Порядок приема и контроля выполнения заявок о неисправности лифтов и другого инженерного оборудования |
| Перечень и содержание нормативной технической документации, инструктивно-методических материалов по вопросам диспетчерского контроля |
| Способы связи и обмена информацией с экстренными (аварийными) службами и руководителями соответствующих организаций |
| Порядок действий диспетчера при возникновении чрезвычайных ситуаций |
| Основы конфликтологии |
| Порядок ведения учета выявленных неисправностей лифтов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля |
| Порядок ведения учета и исполнения заявок о неисправностях инженерных систем и оборудования в жилых помещениях, поступающих от пользователей |
| Другие характеристики |  |

**3.4.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Осуществление контроля технического состояния многоквартирного дома и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества | Код | D/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Участие в проверках деятельности подрядных организаций по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
| Участие в осмотрах общего имущества многоквартирного дома |
| Документальное оформление результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ |
| Планирование работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома |
| Подготовка предложений для корректировки размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, платы за коммунальные услуги в случае их ненадлежащего качества и (или) перерывов, превышающих установленную продолжительность |
| Подготовка предложений для корректировки планов работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома |
| Подготовка предложений по корректировке, перезаключению и расторжению договоров с арендаторами общего имущества в многоквартирном доме, подрядными организациями |
| Проведение контроля правил пользования жилыми помещениями и общим имуществом пользователями |
| Организация проверок качества коммунальных услуг по обращениям потребителей |
| Участие в проверках государственных контролирующих органов |
| Необходимые умения | Организация проверок качества коммунальных услуг по обращениям потребителей |
| Организация актирования типовых ситуаций по нанесению ущерба имуществу собственников и нанимателей, арендаторов в жилых и не жилых помещениях |
| Документирование результатов проверок технического состояния многоквартирного дома и результаты работы порядных организаций |
| Разрабатывать подходы к изменению договорных отношений с подрядными и ресурсоснабжающими организациями с использованием специальных знаний и экспертных источников информации |
| Проявлять чуткость, вежливость, предусмотрительность, терпение и выдержку к гражданам при осуществлении контроля качества работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных услуг |
| Выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов и технического обслуживания и ремонта внутри домовых инженерных систем |
| Документировать исполнения требований жилищного законодательства и условий договоров в части контроля технического состояния многоквартирного дома и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда |
| Правила пользования жилыми помещениями |
| Требования к качеству коммунальных услуг |
| Правила производства работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома |
| Правила предоставления коммунальных ресурсов |
| Основы строительной физики и механики грунтов |
| Основы гидравлики и вентиляции |
| Основы конфликтологии |
| Этика делового общения и правила деловых переговоров |
| Виды, структура и содержание итоговых документов по контролю собственниками помещений качества работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества, предоставления коммунальных ресурсов и использования помещений арендаторами |
| Другие характеристики |  |

**3.4.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Осуществление контроля качества коммунальных ресурсов | Код | D/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Оценка режимов потребления. количества и качества поступающих коммунальных ресурсов на основании информации, поступающей на панель управления систем учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Оценка состояния объектов системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов на основании информации, поступающей на панель управления систем учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Корректировка с панели управления работы систем учета и регулирования коммунальных услуг |
| Организация комиссионных проверок качества поступающих в многоквартирный дом коммунальных ресурсов с привлечением представителей ресурсоснабжающих и специализированных организаций |
| Организация контрольных проверок соответствия передаваемых пользователями показаний квартирных приборов учета потребления коммунальных ресурсов |
| Организация снятия показаний общедомовых приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Планирование и организация осмотра систем учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Устранение выявленных неисправностей, нарушений пломбировки в ходе осмотра, не требующих отключения приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Формирование заданий исполнителям по техническому обслуживанию и текущему ремонту приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Планирование проведение поверок, ремонта и замены общедомовых приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Организация ввода в эксплуатацию приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Ведение технической документации по приборам учета и регулирования коммунальных ресурсов и иной документации связанной с предоставлением коммунальных ресурсов и контроля их качества |
| Подготовка отчетных документов |
| Необходимые умения | Идентифицировать информацию, поступающую на панель управления системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов |
| Документировать исполнение требований актов жилищного законодательства и условий договоров в части работы по контролю качества поступающих коммунальных ресурсов |
| Определять количество и показатели качества поступающих коммунальных ресурсов |
| Определять нештатные ситуации системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов |
| Обрабатывать информацию, поступающую на панель управления системы учета и регулирования потребления поступающих коммунальных ресурсов, с применением системы электронного учета |
| Пользоваться специализированным программным обеспечением системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов с заданными параметрами |
| Распознавать все нештатные ситуации, регистрируемые приборами учета и поступающих коммунальных ресурсов заданными параметрами |
| Вести документацию по учету выявленных неисправностей оборудования системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов |
| Определять отсутствие внешних повреждений и надежность механических соединений, целостность электрических соединений у приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Определять наличие утечки в местах присоединения приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Правильно идентифицировать неисправность приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Законодательство об единстве измерений |
| Правила предоставления коммунальных услуг |
| Установленные требования к качеству коммунальных ресурсов |
| Установленные требования, предъявляемые к оформлению отчетных документов в соответствии с договорами ресурсоснабжения |
| Виды, назначение, устройство принцип работы приборов учета и регулирования потребления энергоресурсов |
| Технология и техника обслуживания систем учета и регулирования потребления энергоресурсов |
| Принципы автоматического регулирования потребления энергоресурсов |
| Расчетные значения (минимальные и максимальные) потребления коммунальных ресурсов |
| Расчетный температурный график подачи теплоносителя и воды |
| Другие характеристики |  |

**3.5. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация предоставления работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирного дома | Код | Е | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Начальник (руководитель) эксплуатационного (ремонтно-эксплуатационного) подразделения (службы)  Главный инженер эксплуатационного (ремонтно-эксплуатационного) подразделения (службы)  Начальник отдела технической эксплуатации  Начальник производственно-технического отдела  Начальник отдела благоустройства  Инженер по благоустройству и озеленению территорий домовладений |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат или  Высшее образование (непрофильное) – бакалавриат и  Дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Опыт практической работы в области управления многоквартирными домами не менее трех лет |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительная подготовка – программы повышения квалификации не реже чем один раз в 2 года |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 2142 | Инженер по гражданскому строительству |
| 1439 | Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы |
| ЕКС[[15]](#endnote-15) | - | Начальник отдела, начальник службы |
| ОКПДТР[[16]](#endnote-16) | 22647 | Инженер по организации эксплуатации и ремонту зданий и сооружений |
| ОКСО[[17]](#endnote-17) | 2.08.03.01 | Строительство |
| 5.38.03.10 | Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура |

**3.5.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация предоставления работ и услуг по санитарному содержанию, озеленению и благоустройству общего имущества многоквартирных домов | Код | Е/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Обоснование оказания выбора способа услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
| Определение исполнителей (подрядчиков) работ и услуг |
| Материально-техническое обеспечение выполнения плановых заданий |
| Организация проведения плановых и внеплановых осмотров общего имущества многоквартирных домов |
| Подготовка предложений для собственников по планам содержания и текущего ремонта элементов благоустройства и территории, входящей в состав общего имущества многоквартирных домов |
| Подготовка предложений для собственников по вопросам благоустройства и содержания зеленых насаждений |
| Подготовка отчетов по выполнению плановых заданий |
| Организация проверок выполнения мероприятий по санитарному содержанию, летней и зимней уборки территории,озеленения |
| Организация подготовки к проведению зимней и летней уборки |
| Необходимые умения | Использовать наиболее эффективные способы выполнения работ и оказания услуг по содержанию и ремонту многоквартирного дома |
| Оценивать квалификационный уровень персонала подрядной организации, осуществляющей работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома |
| Разрабатывать подходы, включая нестандартные, к выполнению трудовых заданий посредством использования специальных знаний и экспертных источников информации |
| Конкретизировать цели и задачи подрядной организации, выполняющей работы и услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда по вопросам данного направления деятельности |
| Санитарные нормы и правила проведения работ по санитарному содержанию помещений общего имущества, инженерных систем сбора твердых и жидких бытовых отходов, крупно-габаритного мусора |
| Передовые технологии в благоустройстве и озеленении территории |
| Передовые технологии сбора и вывоза мусора |
| Технологии проведения озеленительных работ |
| Другие характеристики |  |

**3.5.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация надлежащего содержания и ремонта инженерных систем многоквартирных домов | Код | Е/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Обоснование оказания выбора способа услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
| Определение исполнителей (подрядчиков) работ и услуг |
| Материально-техническое обеспечение выполнения плановых заданий |
| Организация проведения плановых и внеплановых осмотров общего имущества многоквартирных домов |
| Подготовка предложений для собственников по планам содержания и текущего ремонта инженерных систем, входящих в состав общего имущества многоквартирных домов |
| Подготовка предложений для собственников по вопросам энергосбережения, применения новых материалов при организации ремонтных работ, современного оборудования |
| Подготовка отчетов по выполнению плановых заданий |
| Организация проверок выполнения мероприятий содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов |
| Организация подготовки инженерных систем многоквартирных домов к сезонной эксплуатации |
| Разработка заданий для исполнителей услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
| Необходимые умения | Использовать наиболее эффективные способы выполнения работ и оказания услуг по содержанию и ремонту многоквартирного дома |
| Оценивать квалификационный уровень персонала подрядной организации, осуществляющей работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома |
| Управлять взаимодействием с подрядными организациями для надлежащего исполнения обязательств по договорам |
| Разрабатывать подходы, включая нестандартные, к выполнению трудовых заданий посредством использования специальных знаний и экспертных источников информации |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами |
| Основы конфликтологии при взаимодействиями с собственниками многоквартирного дома |
| Номенклатура и свойства материалов, применяемых в строительных конструкциях |
| Порядок разработки и сопровождения производственно-технической документации |
| Правила определения физического износа зданий |
| Строительные нормы и правила, своды правил |
| Технология строительных работ |
| Требования охраны труда |
| Нормы и правила пожарной безопасности при проведении ремонтных работ |
| Правила и нормы технической эксплуатации многоквартирных домов |
| Другие характеристики |  |

**3.5.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация надлежащего содержания и ремонта конструктивных элементов многоквартирных домов | Код | Е/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Обоснование оказания выбора способа услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
| Определение исполнителей (подрядчиков) работ и услуг |
| Материально-техническое обеспечение выполнения плановых заданий |
| Организация проведения плановых и внеплановых осмотров общего имущества многоквартирных домов |
| Подготовка предложений для собственников по планам содержания и текущего ремонта элементов благоустройства и территории, входящей в состав общего имущества многоквартирных домов |
| Подготовка предложений для собственников по вопросам энергосбережения, применения новых материалов при организации ремонтных работ, современного оборудования |
| Подготовка отчетов по выполнению плановых заданий |
| Организация проверок выполнения мероприятий содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов |
| Необходимые умения | Читать проектную документацию |
| Использовать современные технологии учета и хранения технической и иной документации |
| Анализировать качество и объемы выполненных работ |
| Анализировать результаты выполненных работ на соответствие исполнительной и технической документации |
| Осуществлять контроль качества выполнения работ в соответствии с нормативными документами |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по организации капитального ремонта общего имущества |
| Основы конфликтологии при взаимодействиями с собственниками многоквартирного дома |
| Номенклатура и свойства материалов, применяемых в строительных конструкциях |
| Порядок разработки и сопровождения производственно-технической документации |
| Правила определения физического износа зданий |
| Строительные нормы и правила, своды правил |
| Технология строительных работ |
| Требования охраны труда |
| Другие характеристики |  |

**3.6. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация управления многоквартирным домом | Код | F | Уровень квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Директор  Генеральный директор  Управляющий многоквартирным домом |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – программы магистратуры или высшее образование (непрофильное) - программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее 5-ти лет в области жилищно-коммунального хозяйства, строительства, в том числе на руководящих должностях не менее 2-х лет |
| Особые условия допуска к работе |  |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительная подготовка – программы повышения квалификации по профилю деятельности не реже чем один раз в два года  Заместитель генерального директора, заместитель директора могут выполнять трудовые функции руководителя исходя из специфики организации |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1120 | Руководители учреждений, организаций и предприятий |
| ЕКС[[18]](#endnote-18) | - | Директор (генеральный директор, управляющий) предприятия |
| ОКПДТР[[19]](#endnote-19) | 20560 | Генеральный директор предприятия |
| 21495 | Директор (начальник, управляющий) предприятия |
| ОКСО[[20]](#endnote-20) | 2.08.04.01 | Строительство |
| 5.38.04.10 | Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура |
| 5.38.00.00 | Экономика и управление |

**3.6.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Проведение анализа эффективности управления многоквартирными домами | Код | F/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Осуществление мониторинга параметров безопасности и сохранности многоквартирных домов |
| Проведение анализа обращений потребителей жилищно-коммунальных услуг |
| Проведение анализа эффективности системы взаимодействия с потребителями |
| Проведение анализа деятельности подрядных организаций |
| Проведение оценки деятельности руководителей организации |
| Проведение оценки кадрового потенциала организации |
| Организация подготовки организации к независимой оценки качества работ и услуг, персонала к независимой оценки квалификации, внедрению систем менеджмента качества |
| Проведение оценки изменений проектных характеристик и потребительских свойств многоквартирного дома за плановый период управления |
| Организация подготовки аналитических материалов о деятельности по управлению многоквартирными домами |
| Проведение анализ работы организации по предписаниям контролирующих органов |
| Необходимые умения | Выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ |
| Определять формы контроля в зависимости от квалификации исполнителя |
| Разрабатывать варианты решений по корректировке взаиморасчетов с подрядными организациями, оценивать последствия их реализации |
| Разрабатывать подходы к изменению договорных отношений с подрядными и специализированными организациями с использованием специальных знаний и экспертных источников информации |
| Выявлять и предотвращать ситуации возникновения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов |
| Выявлять коррупционные риски и определять пути их минимизации |
| Оценивать свою деятельность с точки зрения эффективности ее конечных результатов |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций с потребителями, с сотрудниками организации и с внешними организациями |
| Нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами |
| Перспективы развития деятельности по управлению многоквартирными домами |
| Порядок обращения с нормативной, нормативно-технической, конструкторской и иной документацией по многоквартирному дому |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Методы хранения и архивирования технической и иной документации |
| Основы предпринимательской деятельности |
| Законодательство о защите прав субъектов предпринимательства при проведении проверок контролирующих органов |
| Законодательство о техническом регулировании |
| Правила и методология формирования стоимости работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества, в том числе соответствующая судебная практика |
| Методы оценки потребности в необходимых финансовых ресурсах для содержания и ремонта общего имущества |
| Правила и методология формирования стоимости работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества, в том числе соответствующая судебная практика |
| Этика делового общения и правила деловых переговоров |
| Правила предоставления коммунальных ресурсов и услуг |
| Методы оценки и минимизации рисков при оказании услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома |
| Основы статистической отчетности |
| Другие характеристики |  |

**3.6.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Планирование деятельности по управлению многоквартирными домами | Код | F/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Разработка общей стратегии развития многоквартирных домов в интересах собственников домов |
| Определение целевых показателей деятельности по управлению многоквартирными домами |
| Определение способа сбора платежей за жилищно-коммунальные услуги |
| Обеспечение участия собственников в процессах планирования мероприятий по содержанию и ремонту многоквартирных домов |
| Утверждение планов финансово-экономической деятельности по управлению многоквартирных домов |
| Утверждение планов производственно-хозяйственной деятельности по управлению многоквартирных домов |
| Утверждение планов профессиональной подготовки и повышения квалификации персонала организации |
| Утверждение планов по организации аттестации и оценки квалификаций специалистов |
| Контроль ведения пообъектного планирования и учета мероприятий по содержанию и ремонту многоквартирных домов |
| Контроль сбалансированности объемов финансирования работ по управлению и содержанию техническому состоянию многоквартирных домов и безубыточного хозяйствования |
| Необходимые умения | Применять нормативно-правовые, инструктивные и методические документы в области финансирования работ по капитальному ремонту |
| Использовать современные технологии хранения и учета данных о начислениях и поступающих платежах |
| Организовывать и анализировать деятельность персонала структурного подразделения, принимать решения по вопросам в соответствии с их задачами и функциями |
| Разрабатывать антикоррупционную политику организации и внедрять меры по предотвращению коррупции |
| Выбирать оптимальные формы коммуникаций при организации работы с персоналом |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами |
| Способы приема платежей за жилищно-коммунальные услуги |
| Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность платежных агентов |
| Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности организации |
| Основы гражданско-правовых отношений в сфере управления многоквартирными домами |
| Основы бухгалтерского и налогового учета |
| Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность по начислениям за жилищно-коммунальные услуги |
| Требования охраны труда |
| Правила охраны труда |
| Требования антикоррупционного законодательства и ответственность за совершение коррупционных правонарушений |
| Основные меры по предотвращению коррупции в организации |
| Изменения законов, постановлений, иных нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих деятельность организации |
| Другие характеристики |  |

**3.6.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление процессами по реализации планов по управлению многоквартирными домами | Код | F/03.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация обратной связи с потребителями жилищно-коммунальных услуг |
| Организация взаимодействия с потребителями по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг |
| Организация работы с общественными объединениями граждан по вопросам управления, содержания и ремонта многоквартирных домов |
| Формирование команды руководителей |
| Контроль подбора кадров, их расстановка и рациональное использование кадрового потенциала |
| Ознакомление персонала с правилами охраны труда, промышленной и пожарной безопасности |
| Распределение обязательств по управлению многоквартирным домом, вытекающих из нормативно-правовых актов жилищного законодательства (лицензионных требований), договоров управления по структурным подразделениям организации |
| Координация и контроль деятельности структурных подразделений организации |
| Организация разработки предложений для собственников по улучшению потребительских качеств многоквартирного дома, повышению его энергоэффективности, проведению мероприятий по энергосбережению |
| Внедрение автоматизированных процессов управления многоквартирными домами |
| Организация предоставления отчетности собственникам о результатах деятельности по управлению многоквартирными домами |
| Необходимые умения | Исполнять требования нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по управлению многоквартирными домами |
| Организовывать и анализировать деятельность персонала структурного подразделения, принимать решения по вопросам в соответствии с их задачами и функциями |
| Выбирать оптимальные формы коммуникаций при организации работы с персоналом |
| Выявлять и предотвращать ситуации возникновения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Правила пожарной безопасности |
| Основы трудового законодательства |
| Методы оценки и анализа деятельности структурного подразделения |
| Действующие положения по оплате труда и форм материального стимулирования |
| Квалификационные требования к персоналу, осуществляющему деятельность по аккумулированию взносов |
| Этика делового общения и правила ведения переговоров |
| Определять самостоятельно задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием и планировать повышение квалификации |
| Требования охраны труда |
| Правила охраны труда |
| Требования антикоррупционного законодательства и ответственность за совершение коррупционных правонарушений |
| Основные меры по предотвращению коррупции в организации |
| Другие характеристики |  |

**3.6.4. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация взаимодействия с органами власти | Код | F/04.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация информационного взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления |
| Представление интересов организации и собственников в органах государственной власти и местного самоуправления |
| Подготовка организации к проведению проверок контролирующих органов |
| Организация работы по исполнению предписаний контролирующих органов |
| Организация работы по раскрытию информации о деятельности организации |
| Подготовка отчетности для органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам управления многоквартирными домами |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять нормативно-правовые акты в области управления многоквартирными домами |
| Раскреплять обязательства управляющей организации в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов к деятельности по управлению многоквартирным домом по структурным подразделениям организации |
| Организовывать и анализировать деятельность персонала структурного подразделения, принимать решения по вопросам в соответствии с их задачами и функциями |
| Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Применять программные продукты и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по организации деятельности по управлению многоквартирными домами |
| Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности организации |
| Основы гражданско-правовых отношений в сфере управления многоквартирными домами |
| Другие характеристики |  |

1. Общероссийский классификатор занятий [↑](#endnote-ref-1)
2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности [↑](#endnote-ref-2)
3. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. [↑](#endnote-ref-3)
4. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-4)
5. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-5)
6. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. [↑](#endnote-ref-6)
7. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-7)
8. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-8)
9. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. [↑](#endnote-ref-9)
10. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-10)
11. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-11)
12. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. [↑](#endnote-ref-12)
13. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-13)
14. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-14)
15. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. [↑](#endnote-ref-15)
16. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-16)
17. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-17)
18. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. [↑](#endnote-ref-18)
19. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-19)
20. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-20)